Projet :
Ecole – Compétences – Entreprise

SECTEUR 8

SERVICES AUX PERSONNES

ORIENTATION D'ETUDES :

COIFFEUR/COIFFEUSE

COMPETENCE PARTICULIERE VISEE :

REALISER UN SOUTIEN DE COIFFURE

5. Le guide d'évaluation

Outils pédagogiques construits selon l'approche par les compétences

FORMATION EN COURS
DE CARRIERE
Avec l'aide du Fonds Social
Européen

LE GUIDE D'EVALUATION

1 Introduction

OBJECTIF : Réaliser seul(e) un soutien de coiffure avec habileté technique, adapté à la cliente en tenant compte des notions d'ergonomie, d'hygiène, de sécurité et d'esthétique.

Le guide d'évaluation est un document mis à la disposition du professeur qui offre 2 avantages :

1) il permet d'évaluer l'élève sur le niveau de maîtrise de la compétence envisagée

2) il détermine les compétences du profil de formation qui sont impliquées dans la compétence envisagée et tient compte des indicateurs de maîtrise

Ce guide propose à titre d'exemples diverses formes d'évaluation et leur pondération. Le professeur conserve toute sa liberté de les utiliser ou non.

CONTENU :

1) Un tableau n°1 reprenant les différentes compétences de la matrice des objets de formation impliquées dans la compétence « Réaliser un soutien de coiffure » et les compétences du profil de formation s'y rapportant.

L'établissement des **deux premières colonnes** de ce tableau tient compte de la lecture de la matrice des objets de formation.
Sur la ligne horizontale, en face de la compétence particulière n° 6, sont envisagées les compétences générales qui établissent des liens d'application avec la compétence particulière et une compétence générale qui établit un lien fonctionnel.
Ces compétences sont choisies car elles se réfèrent à des compétences à maîtriser du profil de formation.
Ensuite, les compétences du processus de travail sont prises en compte.

Les 3ème et 4ème colonnes mettent en regard les compétences du profil de formation impliquées dans l'acquisition de cette compétence particulière.
Pour trouver les compétences du profil de formation vues dans la situation d'apprentissage de la compétence particulière, il suffit de se référer au tableau de vérification intitulé : « Ordre chronologique des compétences de la matrice des objets de formation en regard des compétences du profil de formation ».
Le principe de numérotation des compétences du profil de formation est expliqué dans ce tableau.

La dernière colonne indique les critères d'évaluation élaborés lors de la situation d'apprentissage auxquels se rapportent les compétences du profil de formation.

Tableau n°1 : Liste des compétences de la matrice en relation avec les compétences à maîtriser de profil de formation

Compétences de la matrice	N°	Compétences du profil de formation	N°	Critères dévaluation
Réaliser un soutien de coiffure	6	Déterminer la texture du cheveu, sa nature et son état	3.5.1.	5
		Interroger le client sur ses attentes Proposer une coiffure adaptée aux souhaits du client, adaptée à ses cheveux et à son style	3.5.2.	1
		Exécuter la technique	3.5.3.	5
		Poser le diagnostic : observer, analyser, décider des produits adéquats, décider la méthode, le choix des bigoudis, le choix de l'enroulage	3.5.4.	4, 5
		Se référer aux conseils des fabricants, si nécessaire Préparer la quantité nécessaire	3.5.5.	3, 5
		Préparer les bigoudis en fonction du diagnostic Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	3.5.6.	3
		Exécuter la technique d' »enroulage » déterminée au moment du diagnostic	3.5.7.	5
		Exécuter les différentes techniques d'application du produit	3.5.8.	5
		Contrôler le processus et réagir sur base de la compréhension chimique du processus Etre vigilant	3.5.9.	5
		Manipuler correctement la douche Exécuter la technique	3.5.10.	5
		Appliquer le produit en fonction des techniques	3.5.11.	5
		Manipuler correctement la douche (rincer et essorer)	3.5.12.	5
		Déterminer éventuellement les écarts entre les résultats	3.5.13.	6

		obtenus et le travail demandé ; poser des hypothèses sur les causes possibles de l'écart		
		Elaborer des solutions	3.5.14.	6
		Exécuter la technique (soin postopératoire)	3.5.15.	6
Appliquer les techniques de communication	21	Appliquer les règles d'hygiène	6.2.1.	4
		Poser des questions pertinentes Interroger avec tact	1.1.4.	1
		Utiliser un langage compréhensible pour le client	1.1.5.	1
		Utiliser des photos, des croquis adéquats Ecouter le client Reformuler la demande du client	1.1.6.	1
Appliquer les règles de déontologie	22	Procéder avec tact et courtoisie Expliquer ses arguments en termes simples	1.1.7.	1
		Adopter les règles de politesse	1.4.1.	2
Appliquer les notions d'ergonomie	23	Appliquer les règles de sécurité Tenir compte des règles d'ergonomie	6.1.1.	4
Appliquer les notions de biologie et de chimie	24	Poser le diagnostic : observer, analyser, décider des produits adéquats, décider la méthode, le choix des bigoudis, le choix de l'enroulage	3.5.4.	4, 5
Appliquer les techniques de vente	26	Appliquer les techniques de vente adéquate Préciser la spécificité des produits vendus	7.2.1.	7

Processus de travail	N°	Compétences du profil de formation	N°	Critères dévaluation
Identifier la demande	41	Poser des questions pertinentes Interroger avec tact	1.1.4.	1, 2
		Utiliser un langage compréhensible pour le client	1.1.5.	1
		Utiliser des photos, des croquis adéquats Ecouter le client Reformuler la demande du client	1.1.6.	1
		Procéder avec tact et courtoisie Expliquer ses arguments en termes simples	1.1.7.	1, 2
		Interroger le client sur ses attentes Proposer une coiffure adaptée aux souhaits du client, à ses cheveux et à son style	3.5.2.	1
Poser le diagnostic	42	Observer Analyser Décider des produits adéquats, de la méthode, du choix des bigoudis et de l'enroulage	3.5.4.	3, 5
Sélectionner le matériel et les produits	43	Sélectionner la cape appropriée en fonction du service Aider le client à la revêtir Poser la protection adéquate Porter des gants et une tenue adéquate	2.2.1.	4
		Se référer aux conseils des fabricants si nécessaire Préparer la quantité nécessaire	3.5.5.	4
		Préparer les bigoudis en fonction du diagnostic Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	3.5.6.	3

Planifier et organiser le travail	44	Préparer les bigoudis en fonction du diagnostic Disposer le matériel de manière judicieuse sur le plan de travail	3.5.6.	3
		Demander au client les services précis qu'il souhaite recevoir Tenir compte du temps nécessaire pour effectuer le service souhaité Tenir compte du travail déjà prévu	1.2.3.	5
Appliquer les mesures de sécurité et de confort	45	Anticiper les éléments susceptibles de troubler le confort du client	1.1.8.	2
		Tenir compte des notions d'ergonomie pour placer confortablement le client tout en s'assurant une position de travail correcte Poser les questions techniques essentielles	2.1.1.	4
		Manipuler correctement la douche	3.5.12.	5
		Décrire les effets d'un produit sur un cuir chevelu allergique Identifier une allergie	3.3.1.	4
Transmettre et consigner les informations	46	Distinguer l'essentiel de l'accessoire(transmettre les informations aux collègues qui prennent le relais)	1.3.3.	5
		Rédiger la fiche, sur base des critères suivants : techniques (traitements administrés,….) d'observation (diagnostic cuir chevelu, chevelure,…) commerciaux (fréquence des rendez-vous, services réalisés,…)	2.3.1.	5
Ranger, entretenir et désinfecter le matériel	47	Mettre en œuvre les techniques d'entretien Sélectionner les produits d'entretien adéquats Identifier les limites de ses compétences et faire appel à un technicien si nécessaire	4.1.1.	5
		Appliquer les règles d'hygiène	6.2.1.	4, 5

		Appliquer les règles de stérilisation et de désinfection		
Evaluer le résultat	48	Poser des questions pertinentes Présenter correctement le face à main afin de montrer la coiffure terminée au client	1.1.10.	6
		Déterminer éventuellement les écarts entre les résultats obtenus et le travail demandé ; poser des hypothèses sur les causes possibles de l'écart	3.5.13.	6

2 Critères d'évaluation

1. Adaptation des règles de communication à la (au) client(e)
2. Respect des règles de déontologie
3. Choix du matériel adapté à la technique
4. Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie
5. Respect de la technique et du temps imparti
6. Résultat obtenu correspondant
   à la demande du (de la) client(e) et au respect de la technique
7. Argumentation de vente judicieuse

3. L' Evaluation de la compétence

Les chiffres correspondent aux numéros des compétences du profil de formation impliquées dans la compétence particulière. Le texte reprend les indicateurs de maîtrise

1. Fiche d'observation par élève

	OUI	**NON**
CRITERE 1 : Adaptation des règles de communication à la (au) client(e)		
L'élève utilise le vocabulaire adéquat : - **proposition argumentée** - **dialogue approfondi et constructif** - **langage compréhensible pour la cliente** **L'élève écoute la cliente** - **pose des questions pertinentes** - **reformule la demande de la cliente**		
1.1.5.L'apprenant peut conduire un entretien (poser des questions adéquates, faire des propositions argumentées…) L'apprenant réagit adéquatement aux signes non-verbaux observés chez le client.		
3.5.2. La proposition est adaptée		

Numéros de compétences de la matrice : 21 et 41

	OUI	**NON**
CRITERE 2 : Respect des règles de déontologie		
L'élève est poli(e) et courtois(e)		
L'élève pose ses questions avec tact		
L'élève anticipe les éléments susceptibles de provoquer de l'inconfort		
1.1.1. Dans une situation réelle, l'apprenant manifeste spontanément un comportement cordial et courtois		

Numéros de compétences de la matrice : 21, 22 et 41

	OUI	**NON**
CRITERE 3 : Choix du matériel adapté à la technique		
L'élève choisit le matériel en tenant compte de la technique à réaliser		
L'élève choisit les produits en fonction du type de soutien de coiffure		
L'élève décode le mode d'emploi		
L'élève sélectionne les produits en tenant compte de l'état du cuir chevelu et de la chevelure		
Le matériel préparé est complet		
L'élève organise son plan de travail		
L'élève respecte le dosage		
L'élève évite le gaspillage		
3.4.3. Le plan de travail est ordonné		

3.5.4. Le diagnostic posé est pertinent et le traitement proposé est en adéquation avec celui-ci Le mode d'emploi doit être décodé		
3.5.5. Il n'y a pas de gaspillage		
3.5.6. Le matériel prévu est complet et adapté		

Numéros de compétences de compétences de la matrice : 24, 43 et 44

	OUI	**NON**
CRITERE 4 : Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie		
L'élève respecte les règles d'hygiène corporelle		
vestimentaire		
L'élève a une tenue correcte		
Le linge de travail est propre		
L'élève installe la cliente en respectant les règles ergonomiques		
L'élève choisit une protection pour la cliente adaptée à la technique		
L'élève prend les précautions nécessaires à la préparation des produits		
L'élève cite les mesures à prendre en cas d'allergie		
L'élève manipule le matériel électrique avec prudence		
L'élève range et entretient le matériel en respectant les règles d'hygiène		
2.2.1. Le client est correctement protégé		
3.5.5. Il n'y a pas de gaspillage		
4.1.1. L'apprenant pourra expliquer le mode d'entretien d'un appareil à partir de la fiche technique du constructeur Les outils sont désinfectés		
6.1.1. L'apprenant identifie les dangers potentiels au niveau du matériel et des produits		

Numéro de compétence de la matrice : 21, 25, 45

	OUI	**NON**
CRITERE 5 : Respect de la technique et du temps imparti		
L'élève rédige son diagnostic avec précision suivant le modèle présenté		
L'élève choisit la technique en fonction de l'effet souhaité		
L'élève exécute correctement l'enroulage spiralé		
L'élève respecte les techniques d'application des produits		
Le temps de pose du réducteur est respecté		
Le temps de pose du neutralisant est respecté		
L'élève contrôle l'effet des produits		
L'élève manipule correctement la douche		
La technique est réalisée en un temps maximum de 45 minutes		
2.3.1. Toutes les informations pertinentes sont notées		
3.5.1. L'analyse est complète et adaptée		
3.5.2. La proposition est adaptée		
3.5.4. Le diagnostic posé est pertinent et le traitement proposé est en adéquation avec celui-ci. Le mode d'emploi doit être décodé		

3.5.5. Il n'y a pas de gaspillage		
3.5.8. 3.5.10. Les gestes sont précis		

Numéros de compétences de la matrice : 5, 25 et 45

	OUI	**NON**
CRITERE 6: Résultat obtenu correspondant à la demande du (de la) client(e) et au respect de la technique		
Le résultat obtenu correspond à la demande de la cliente		
L'élève décide des soins pré et post-opératoires adéquats		
L'élève propose une remédiation aux écarts entre la demande de la cliente et le résultat obtenu		
3.5.13. L'apprenant fait preuve d'esprit critique		
3.5.14. Les solutions sont adaptées au problème identifié		

Numéros de compétences de la matrice : 21, 24, 25 et 48

	OUI	**NON**
CRITERE 7 : Argumentation de vente judicieuse		
L'élève identifie les produits adaptés aux besoins de la cliente		
L'élève suggère à la cliente l'achat de produits en appliquant les techniques de vente		
7.2.1. Dans des situations de simulation, l'apprenant pourra argumenter un service qu'il propose A partir d'une fiche technique, l'apprenant pourra expliquer, dans des termes accessibles et en fonction des attentes du client, la spécificité du produit		

Numéros de compétences du PF : 21 et 25

Fiche d'observation par élève

	OUI	NON
CRITERE 1 : Adaptation des règles de communication à la (au) client(e)		
L'élève utilise le vocabulaire adéquat : - proposition argumentée - dialogue approfondi et constructif - langage compréhensible pour la cliente L'élève écoute la cliente - pose des questions pertinentes - reformule la demande de la cliente		

	OUI	NON
CRITERE 2 : Respect des règles de déontologie		
L'élève est poli(e) et courtois(e)		
L'élève pose ses questions avec tact		
L'élève anticipe les éléments susceptibles de provoquer de l'inconfort		

	OUI	NON
CRITERE 3 : Choix du matériel adapté à la technique		
L'élève choisit le matériel en tenant compte de la technique à réaliser		
L'élève choisit les produits en fonction du type de soutien de coiffure		
L'élève décode la mode d'emploi		
L'élève sélectionne les produits en tenant compte de l'état du cuir chevelu et de la chevelure		
Le matériel préparé est complet		
L'élève organise son plan de travail		
L'élève évite le gaspillage		
L'élève respecte le dosage		

	OUI	NON
CRITERE 4 : Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie		
L'élève respecte les règles d'hygiène corporelle		
vestimentaire		
L'élève a une tenue correcte		
Le linge de travail est propre		
L'élève installe la cliente en respectant les règles ergonomiques		
L'élève choisit une protection pour la cliente adaptée à la technique		
L'élève prend les précautions nécessaires à la préparation des produits		
L'élève cite les mesures à prendre en cas d'allergie		
L'élève manipule le matériel électrique avec prudence		
L'élève range et entretient le matériel en respectant les règles d'hygiène		

	OUI	NON
CRITERE 5 : Respect de la technique et du temps imparti		
L'élève rédige son diagnostic avec précision suivant le modèle présenté		

L'élève choisit la technique en fonction de l'effet souhaité		
L'élève exécute correctement l'enroulage spiralé		
L'élève respecte les techniques d'application des produits		
Le temps de pose du réducteur est respecté		
Le temps de pose du neutralisant est respecté		
L'élève contrôle l'effet des produits		
L'élève manipule correctement la douche		
La technique est réalisée en un temps maximum de 45 minutes		

	OUI	**NON**
<u>CRITERE 6:</u> Résultat obtenu correspondant à la demande du (de la) client(e) et au respect de la technique		
Le résultat obtenu correspond à la demande de la cliente		
L'élève décide des soins pré et post-opératoires adéquats		
L'élève propose une remédiation aux écarts entre la demande de la cliente et le résultat obtenu		

	OUI	**NON**
<u>CRITERE 7</u> : Argumentation de vente judicieuse		
L'élève identifie les produits adaptés aux besoins de la cliente		
L'élève suggère à la cliente l'achat de produits en appliquant les techniques de vente		

2. Questions fermées

Classe les affirmations suivantes en « vrai » ou « faux »

QUESTIONS	V ou F
1. La coiffeuse peut réaliser un soutien de coiffure sur n'importe quel type de cheveux	
2. Le choix du bigoudi est déterminant pour le résultat du dessin de frisure	
3. Le diagnostic est réalisé avant le soutien de coiffure	
4. La qualité du cheveu détermine le choix du produit	
5. Le réducteur s'applique avec parcimonie et précision	
6. La neutralisation se fait en une seule phase	
7. La technique de neutralisation est au choix de l'opérant	
8. Le déroulage des bigoudis se fait par la nuque	
9. Le rinçage final doit être méthodique et soigné	
10. Le traitement postopératoire est facultatif	

Ces questions se rapportent aux compétences n° 5, 42, 43 de la matrice des objets de formation et aux compétences n° 3.5.4., 3.5.5., 3.5.8., 3.5.9., 3.5.11., 3.5.15. du profil de formation.

Evaluation des questions (10 points)

Chaque réponse correcte vaut un point.
Chaque réponse fausse vaut **moins** un point.
L'absence de réponse n'est pas côtée.

3. Questions ouvertes ou à éléments de réponse limités

1. Quels sont les 4 éléments essentiels à déterminer avant de réaliser un soutien de coiffure ?
2. Dans quel cas applique-t-on un traitement préopératoire ?
3. La température ambiante a-t-elle une incidence sur le soutien de coiffure ? Expliquez ?
4. Dans quel cas utilisez-vous un réducteur n°2 ?
5. Le fixateur doit-il être nécessairement de la même marque que le réducteur ?
6. Peut-on récupérer le neutralisant qui s'écoule au cours de la neutralisation ?

Ces questions se rapportent à la compétence particulière n° 6 de la matrice et aux compétences n° : 3.5.1., 3.5.4., 3.5.5., 3.5.6., 3.5.7., 3.5.9., 3.5.11., 3.5.15. du profil de formation.

3.5.1. L'analyse est complète et adaptée
3.5.4. Le diagnostic posé est pertinent et le traitement proposé est en adéquation avec celui-ci
Le mode d'emploi doit être décodé
3.5.5. Il n'y a pas de gaspillage
3.5.6. Le matériel prévu est complet et adapté, la plan de travail est ordonné
3.5.11. Les gestes sont précis